附件 3

履行服務承諾的統計數字

（二零零七年四月一日至二零零八年三月三十一日）

(A) 查詢 *

	回覆時間		
致電或親臨本署查詢	即時	30分鐘內	30分鐘後
	12,113 (100%)	0	0
書面查詢	5個工作天內	6至10個工作天內	10個工作天後
	152 (100%)	0	0

* 不包括有關正在處理的投訴個案的查詢。

(B) 投訴 **

	回覆時間		
初步評審／發出認收函件	5個工作天內（目標：80%）	6至10個工作天內（目標：20%）	10個工作天後
	3,377 (99.91%)	2 (0.06%)	1 (0.03%)

** 不包括副本送本署的投訴，以及不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案。

	不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案			其他個案		
已終結的個案	10個工作天內（目標：70%）	11至15個工作天內（目標：30%）	15個工作天後	少於3個月（目標：60%）	3至6個月內（目標：40%）	6個月後
	1,098 (88.12%)	128 (10.27%)	20 (1.61%)	1,916 (56.39%)	1,412 (41.55%)	70 (2.06%)

(C) 團體參觀及講座

	回覆時間	
要求由專人帶領參觀本署的團體	5個工作天內	5個工作天後
	32 (100%)	0
邀請本署人員主持講座的團體	10個工作天內	10個工作天後
	20 (100%)	0